

**KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* KEPADA NASABAH  
PT. BRI CABANG WARU SIDOARJO**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Diploma 3  
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh:

**ROSADELLA NIDA YANTI**  
**2014110146**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* KEPADA NASABAH  
PT. BRI CABANG WARU SIDOARJO**

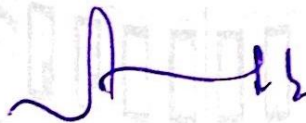
Diajukan oleh:

**ROSADELLA NIDA YANTI**

**NIM : 2014110146**

Tugas Akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal: 27.7.2017



**(Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.)**

## **TUGAS AKHIR**

### **KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* KEPADA NASABAH PT. BRI CABANG WARU SIDOARJO**

Disusun oleh:

**ROSADELLA NIDA YANTI**  
**NIM: 2014110146**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir  
pada tanggal ..18..AGUSTUS 2017

Tim Penguji

Penguji 1

**Drs. Ec. Sudjarno Eko Supriyono, MM**

Penguji 2

**Dr. Wahyudiono, M.M**



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Rosadella Nida Yanti

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 31 Oktober 1995

N.I.M : 2014110146

Program Studi : Keuangan dan Perbankan

Program Pendidikan : Diploma 3

Judul : Kualitas Pelayanan *Customer Service* Kepada  
Nasabah PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo

**Disetujui dan diterima baik oleh:**

Ketua Program Studi Diploma 3

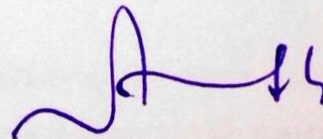
Dosen Pembimbing

Tanggal : 20-9-17

Tanggal : 14-09-2017



(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK)



(Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto:

“Janganlah menyerah dan putus asa teruslah mencoba dan selalu mencoba walau yang kita lakukan terasa sulit, tapi tetaplah berjuang sampai kita mendapat hasil yang sempurna”

### Persembahan:

Selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini saya telah dibantu oleh berbagai pihak, yang tanpa bantuan dan waktunya akan sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikannya. Saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayah dan Ibu saya yang telah memberikan doa dan semangat proses penulisan Tugas Akhir.
2. Bu Asiah, selaku *Assistant Manager Operational*, atas izin dan kesempatan dalam melakukan penelitian Tugas Akhir ini,
3. Mbak Mega, Mbak Billy dan Mbak Sita selaku *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo, atas waktu dan bantuannya selama saya melakukan penelitian melalui survei untuk penelitian Tugas Akhir ini,
4. Pak Hosen, selaku *security* Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo, atas bantuannya selama saya melakukan penelitian melalui survei untuk penelitian Tugas Akhir ini,
5. Pasangan saya Rangga A. yang telah memberikan semangat selama proses penulisan Tugas Akhir.
6. Teman seperjuangan saya (Fauziah, Irda, Marista, Dita, Sarra dan Debbyana) yang selalu ada di saat suka dan duka baik selama kuliah maupun selama proses penulisan Tugas Akhir ini,
7. Teman-teman satu jurusan Diploma 3 Keuangan dan Perbankan untuk perjuangannya bersama selama tiga tahun ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT karena Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir berjudul “Peranan *Customer Service* Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo”.

Tugas Akhir ini diberikan untuk memberikan pengetahuan dan penjelasan lebih lanjut mengenai “Peranan *Customer Service* Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo” dan guna menuntaskan salah satu persyaratan kelulusan Diploma 3 Keuangan dan Perbankan di STIE Perbanas Surabaya. Dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini, penulis dibantu oleh berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan seluruhnya, namun secara singkat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Lutfi, SE., M.Fin., selaku ketua STIE Perbanas Surabaya,
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M., selaku ketua program Diploma 3,
3. Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Surabaya, 26 Juli 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK/RINGKASAN .....	xii
 BAB I      PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penjelasan Judul .....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Metode Penelitian.....	7
 BAB II      TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	8
2.2 Peranan <i>Customer Service</i> .....	8
2.3 Syarat-Syarat <i>Customer Service</i> .....	9
2.4 Tugas-Tugas <i>Customer Service</i> .....	11
2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.6 Pengertian Pelayanan .....	15
2.7 Dasar-Dasar Pelayanan .....	16
2.8 Pelayanan Yang Baik .....	18
2.9 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik .....	19
2.10 Etiket Pelayanan.....	22
2.11 Sifat-Sifat Nasabah.....	23
 BAB III      GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	24
3.2 Visi dan Misi .....	25
3.3 Struktur Organisasi.....	26
3.4 <i>Job Description</i> .....	27
3.5 Profil Usaha.....	30
3.6 Produk dan Layanan.....	31



BAB IV	PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Subyek Penelitian .....	37
4.2	Karakteristik Responden .....	38
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.2.3	Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir .....	39
4.2.4	Karakteristik Responden Pekerjaan .....	40
4.2.5	Karakteristik Responden Lamanya Penggunaan Produk .....	41
4.2.6	Karakteristik Responden Menggunakan Produk/Jasa Bank Lain .....	42
4.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan 3 Bulan Terakhir.....	43
4.3	Analisis Data .....	44
4.4	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik <i>Customer Service</i> PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo .....	44
4.5	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Keandalan <i>Customer Service</i> PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo .....	46
4.6	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan <i>Customer Service</i> PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo .....	48
4.7	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Jaminan <i>Customer Service</i> PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo .....	49
4.8	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Khusus <i>Customer Service</i> PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo .....	51
4.9	Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo .....	52
4.10	Hambatan dan solusi <i>Customer Service</i> Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo .....	54
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran.....	59
5.3	Implikasi Penelitian.....	59
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	41
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Lamanya Menggunakan Produk/Jasa	42
Tabel 4.7 : Karakteristik Responden Menggunakan Produk/Jasa Bank Lain	43
Tabel 4.8 : Karakteristik Responden Berdasarkan 3 Bulan Terakhir	43
Tabel 4.9 : Interval Kelas	44
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik <i>Customer Service</i> PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo	45
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Keandalan <i>Customer Service</i> PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo	47
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan <i>Customer Service</i> PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo	48
Tabel 4.13 : Tanggapan Responden Terhadap Jaminan <i>Customer Service</i> PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo	49
Tabel 4.14 : Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Khusus <i>Customer Service</i> PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo	51
Tabel 4.15 : Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo	53

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 : Strukur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia  
Cabang Waru Sidoarjo

27



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Contoh Kuesioner Nasabah

Lampiran 2 : Tabulasi Data Nasabah

Lampiran 3 : Tabulasi Karakteristik Nasabah

Lampiran 4 : Tabulasi Hasil Kuesioner

Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian Bank



# **KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* KEPADA NASABAH**

## **PT. BRI CABANG WARU SIDOARJO**

**ROSADELLA NIDA YANTI**

**2014110146**

2014110146@students.perbanas.ac.id

### **ABSTRAK**

*Customer Service* memegang peranan penting dalam industri perbankan. Tugas utama *Customer Service* memberikan pelayanan terbaik dan membina hubungan yang baik kepada nasabah. *Customer Service* dalam melayani harus menerapkan pelayanan prima yakni sikap atau cara melayani nasabah secara memuaskan. Dalam Perannya *Customer Service* dalam melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. *Customer Service* dituntut harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabah. PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo merupakan bank milik pemerintah. Bank Rakyat Indonesia merupakan usaha dibidang jasa dan produk. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo kepada nasabah. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang disebar ke 100 responden nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo. Dari hasil pengamatan dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo telah menerapkan *Standart Opertional Prosedur* atau SOP.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Customer Service*, Bank BRI



# ***QUALITY SERVICE CUSTOMER SERVICE TO CUSTOMERS***

***PT. BRI BRANCH WARU SIDOARJO***

**ROSADELLA NIDA YANTI**

**2014110146**

2014110146@students.perbanas.ac.id

## **ABSTRAC**

*Customer Service plays an important role in the banking industry. Customer Service's main tasks provide the best service and build good relationships to customers. Customer Service in serving must apply excellent service that is attitude or how to serve customer satisfactorily. In the role of Customer Service in serving the customer must have the ability to serve customers accurately and quickly. Customer Service is required to have the ability to communicate, be polite, friendly and responsible to the customer. PT. Bank Rakyat Indonesia Branch Waru Sidoarjo is a government-owned bank. Bank Rakyat Indonesia is a business in the field of services and products. This writing aims to determine the quality of customer service Bank Rakyat Indonesia Branch Waru Sidoarjo to customers. This research method using quantitative research methods by using questionnaires distributed to 100 respondents of customers Bank Rakyat Indonesia Branch Waru Sidoarjo. From the results of the observation can be concluded that Customer Service Bank Rakyat Indonesia Branch Waru Sidoarjo has implemented Standard Operational Procedure or SOP.*

***Keyword : Service Quality, Customer Service, Bank BRI***